

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menguraikan kesimpulan dari analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta saran secara teoritis maupun praktis guna pengembangan lebih lanjut.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah peneliti lakukan terkait kualitas pelayanan *Amor Wedding and Event Organizer*, diantaranya

1. Pada dimensi *tangible*, yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. termasuk dalam kategori **cukup baik**, hal ini terlihat dari rerata yang dimiliki adalah 17,3
2. Pada dimensi *reliability*, yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati., dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Kualitas keandalan ini termasuk dalam kategori **baik**, hal ini terlihat dari rerata yang dimiliki adalah 18,57
3. Pada dimensi *responsiveness*, yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat. Kualitas daya

tanggap ini termasuk dalam kategori **baik**, hal ini terlihat dari rerata yang dimiliki adalah 18,53

4. Pada dimensi *Assurance*, berkenaan dengan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* ini termasuk dalam kategori **baik**, hal ini terlihat dari rerata yang dimiliki adalah 13,53
5. Pada dimensi *Emphaty*, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kualitas pelayanan dari dimensi empati ini termasuk dalam kategori **baik**, hal ini terlihat dari rerata yang dimiliki adalah 12,8.
6. Kualitas pelayanan secara keseluruhan *AMOR Wedding and Event Organizer* termasuk pada kategori **baik** karena rata-rata keseluruhan adalah 80,73.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran guna peningkatan kualitas pelayanan secara teoritis dan praktis, diantaranya :

1. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), Membuat variasi seragam khusus agar terlihat unik dan membuat kesan baru dalam bekerja, memperbaiki atau mengganti *handy talky* yang sudah rusak atau yang tidak berfungsi dengan *handy talky* baru, letak kantor AMOR di promosikan lagi atau buat kantor baru di jalan besar agar menimbulkan persepsi masyarakat bahwa amor adalah

jasa *Wedding Organizer* yang berkelas dan menimbulkan rasa nyaman saat berkunjung ke kantor.

2. Pada dimensi *reliability* ini AMOR sudah memiliki kualitas layanan yang tepat waktu dalam mengatur jadwal sesuai dengan harapan konsumen, sehingga AMOR perlu mempertahankan komitmennya serta totalitas pada setiap pengerjaan event yang ada.
3. Pada dimensi *responsiveness* ini AMOR juga memiliki kualitas layanan yang sigap, cepat tanggap, dan dapat mencari jalan keluar tiap masalah dalam hal *wedding* sehingga AMOR perlu mempertahankan komitmen dalam hal ketepatan dalam menangani keluhan konsumen dengan selalu berespon positif terhadap setiap keluhan yang disampaikan
4. Dimensi *assurance*, AMOR perlu memberikan training dan pemahaman produk terhadap karyawan lama maupun baru, banyak melakukan tanya jawab soal produk, dan lakukan *role play* terhadap cara penanganan atau cara menghadapi masalah masalah yang biasa sering terjadi.
5. Dimensi *empathy*, karyawan AMOR harus dapat mengatur jadwal ketemu lebih teliti agar tidak mengganggu jadwal konsumen lainnya, memberikan respon positif dengan memberi tanggapan terhadap masukan pendapat dari konsumen dengan cara mengucapkan terima kasih sarannya atau dengan cara tidak memotong pembicaraan saat konsumen memberikan pendapat.